2004

香 港 申 訴 專 員 年 報 撮 要

二 零 零 四 年 六 月

香港申訴專員年報撮要

二零零四年六月

行政

這是申訴專員公署在行政體制和運作程序上脱離政府機制後的第三個報告年度，也是戴婉瑩女士首度擔任申訴專員五年任期屆滿之時。

由於我們繼續招聘工作，在本年度終結時，本署幾乎所有職員都是以合約形式由申訴專員聘任，餘下的五名公務員將會在二零零四年內全部調回政府。

圖表 1

本署的合約人員（截至三月三十一日止）

	2000	2001	2002	2003	2004
合約人員	11 (13.2%)	16 (17.8%)	58 (59.2%)	76 (83.0%)	83 (94.3%)
公務員	80 (86.8%)	74 (82.2%)	40 (40.8%)	16 (17.0%)	5 (5.7%)
合計	91	90	98	92	88

為了讓員工掌握足夠的經驗，我們十分重視職員培訓，包括提供訓練課程和在職培訓。

在二零零四／零五年度，本署的撥款將減少6.8%，以配合政府削減公共開支。為了確保財政穩健，我們亦一直厲行節約措施。

權力及權限

《申訴專員條例》授權申訴專員在決定是否展開全面調查前，可先就有關投訴進行初步查訊。倘若涉及公眾利益或市民普遍關注的問題，儘管沒有接到投訴，申訴專員仍可就有關的行政制度和程序展開調查。

雖然條例賦予上述各項權能，但申訴專員的權力並非完全不受限制。條例第 8 條與附表 2 共同訂明不受申訴專員調查的行動。

在決定是否展開直接調查（「直查」）之前，本署會仔細評審市民所關注的事項。自一九九四年獲授權進行直查以來，我們已完成共 46 項直查，並提出了 628 項改善建議。

處理投訴

本署透過不同的途徑接到投訴：以郵寄方式、透過傳真、電話或親臨本署提出投訴。

圖表 2

2001/02 至 2003/04 年度接到的投訴數目

投訴方式	**2001/02**	**2002/03**	**2003/04**
親臨本署	260	425	324
書面—			
來信	1,116	682	1,634
投訴表格	828	1,270	722
傳真	664	978	972
電子郵件 #	360	613	742
電話 *	508	414	267
合計	**3,736**	**4,382**	**4,661**

二零零零年一月開始　　* 二零零一年三月開始

本署調查組人員負責審研在申訴專員職權範圍內的所有投訴。我們會先進行初步查訊，以決定是否涉及嚴重行政失當或極不公平的情況而需要展開全面調查。在本年度內終結的 4,345 宗投訴中，有 1,834 宗透過初步查訊解決。

投訴若不涉及或只涉及輕微的行政失當，且獲得投訴人和有關機構雙方同意，本署可以採取調解方法處理（詳見**圖表 7** 的個案數字）。

在完成調查後，所涉機構的首長須定期向本署報告落實有關建議的進度。若是所涉機構未能充分採取行動落實我們的建議，本署可根據條例第 16(3)條向行政長官呈交報告，而有關報告的文本並會提交立法會省覽。

在本年度內的好幾宗個案中，投訴人所作的具體指稱雖不成立，但在調查過程中我們卻發現有關機構確實另有嚴重行政失當之處。我們覺得有責任糾正這些不妥善之處。因此，申訴專員增設了「投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處」這個新類別，以強調在調查過程中發現的嚴重行政失當。

在過去五年，我們發覺有類似的投訴持續出現，例如滲水問題、外判服務、政府部門之間協調不足、不願意採取執法行動和以緩急次序為借口等問題。這些類似的投訴顯示有需要展開更全面的調查，審研這些投訴的基本原因。申訴專員會就這些問題所涉的範圍，考慮進行直查。

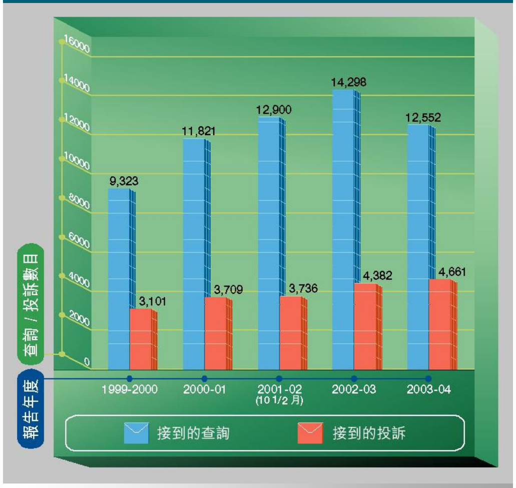
工作與挑戰

本署於本年度接到共 12,552 宗查詢和 4,661 宗投訴。雖然嚴重急性呼吸系統綜合症(「非典型肺炎」)

在二零零三年年初爆發，但本署接到的投訴數目並沒有因而減少。在巨大的工作壓力下，本署人員仍竭盡所能，務求在服務承諾的時限內完成處理個案。在本年度內，有 78 宗個案（即 3.18%）未能按服務承諾的目標完成，而上一個年度則有75宗（即2.84%）。

圖表 3

接到的查詢／投訴數目



有時候，被投訴的機構和投訴人會質疑我們的決定或行動。

被投訴的機構主要質疑本署展開查訊是否恰當，特別是申訴專員是否有權就有關問題進行調查。另一方面，投訴人則特別關注本署的調查結果，即其投訴事項是否成立。

在本年度內，本署接到共359宗覆檢個案的要求，而上年度則有280宗。我們重新審研了每宗覆檢個案，在其中 14 宗個案，由於投訴人提出了新證據或新角度，本署修訂了原本的決定。

圖表 4

重新審研的個案 *

理由	新證據		新角度		不在本署職權範圍內	合計
結果	有	沒有	有	沒有		
改變決定	2 (3)	-	12 (2)	-	-	14 (5)
維持決定	-	306 (234)	-	-	39 (4)	345 (275)
* 括弧內的是 2002/03 年度的數字						359 (280)

調查結果與工作成果

在本年度內，本署終結的大部分個案都是指有關機構「出錯、決定或意見錯誤」，以及「不按程序辦事或延誤」。另有部分投訴是針對個別人員的行動或工作態度而提出的。本署提出的建議，一般旨在防止同類投訴再次出現，而非要對犯錯的人施予懲處。我們希望協助所涉機構改善服務和公共行政，至於是否要對個別人員採取紀律處分，則應該由有關機構的首長決定。

在二零零三／零四年度，本署完成了284宗個案的全面調查及五項直查，並分別提出了121項及88項建議，當中94.3%已獲有關部門及機構接納，而他們正在考慮的建議則佔 4.3%。

圖表 5

本署提出的建議數目

年度	調查投訴後提出的建議	直接調查後提出的建議	合計
1999/2000	108	30	138
2000/01	131	59	190
2001/02 (10$\frac{1}{2}$ 月)	166	70	236
2002/03	173	72	245
2003/04	121	88	209

此外，本署亦就經初步查訊後終結的 1,834 宗個案提出了共223項建議，以便有關部門／機構採取補救措施或改善行政。

有理據的投訴可以敦促政府重新檢討其政策、程序和措施，由申訴專員擔當監察的角色。一般而言，有關機構都能積極配合及支持本署的調查工作，並落實本署提出的改善措施。

公眾教育與對外關係

非典型肺炎在二零零三年上半年爆發，影響了本署各項宣傳計劃的時間表。

原定於二零零三年四月為公職人員舉行的每年一度專題研討會，延期至十二月舉行。這次研討會以「處理投訴：是合作還是對抗？」為主題。此外，我們也取消了數項團體活動。

二零零三年度的申訴專員嘉許獎，得獎機構分別為

運輸署（大獎）、食物環境衞生署和郵政署，另有21名公職人員獲得嘉許。

本署與海外的申訴專員機構和國際申訴專員組織保持緊密聯繫。申訴專員以國際申訴專員協會常務理事會成員及亞洲申訴專員協會秘書長的身份，積極參與推廣及發展國際申訴專員制度的活動。

本署亦與中國監察學會定期進行交流活動，學會的成員於二零零二年十二月來香港訪問，而申訴專員則在二零零三年十一月率領代表團到內地進行為期一周的交流。

圖表 6

申訴專員戴婉瑩女士率領代表團到北京，並與監察部副部長黃樹賢先生會面，交流經驗。

圖表 7 個案數字

	報告年度 #				
	1999-2000	2000-01	2001-02 (10½ 月)	2002-03	2003-04
(A) 接到的查詢	**9,323**	**11,821**	**12,900**	**14,298**	**12,552**
(B) 接到的投訴	**3,101**	**3,709**	**3,736**	**4,382**	**4,661**
(C) 由上年度轉入的投訴	**891**	**581**	**814**	**760**	**772**
(D) 須處理的投訴 = (B) + (C)	**3,992**	**4,290**	**4,550**	**5,142**	**5,433**
(E) 已處理並終結的投訴個案	**3,411**	**3,476**	**3,790**	**4,370**	**4,345**
初步查訊後終結的投訴	**1,436**	**1,064**	**1,567**	**2,172**	**1,834**
— 轉介被投訴部門／機構回覆後終結(「現處計劃」)	467	364	353	176	203
— 提供協助／作出澄清後終結	969	700	1,214	1,996	1,631
全面調查後終結的投訴	**194**	**161**	**331**	**124**	**284**
— 投訴已撤回／中止調查	11	-	6	2	6
— 成立	22	28	18	15	14
— 部分成立	100	41	263	39	24
— 不成立	61	80	42	68	236
— 未能就投訴是否成立作出定論	-	12	2	0	1
— 投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處	-	-	-	-	3
調解後終結的投訴	**10**	**29**	**19**	**6**	**7**
評審後決定無須調查的投訴	**1,417**	**1,859**	**1,563**	**1,729**	**1,892**
— 受條文所限不得調查	592	795	685	971	1,259
— 不在本署職權範圍內	825	1,064	878	758	633
投訴已撤回／中止調查	**354**	**363**	**310**	**339**	**328**
(F) 已終結的投訴的百分比 = (E) ÷ (D)	**85%**	**81%**	**83%**	**85%**	**80%**
(G) 轉撥下年度的個案總數 = (D) - (E)	**581**	**814**	**760**	**772**	**1,088**
(H) 已完成的直接調查數目	**3**	**5**	**4**	**6**	**5**
(I) 已擬備的直查審研報告數目	**18**	**9**	**0**	**1**	**5**

報告年度所涵蓋的日期
99/00: 16.5.99 - 15.5.00　00/01: 16.5.00 - 15.5.01　01/02: 16.5.01 -31.3.02
02/03: 1.4.02 - 31.3.03　03/04: 1.4.03 - 31.3.04

由 2001／02 年度起，本署報告年度的截算日期改為 3 月 31 日，以配合財政年度的截算日期。